

Trento, 24 ottobre 2019

Portali comparatori: quanto sono affidabili i motori di ricerca prezzi?

In internet una persona su due utilizza portali comparatori per il confronto prezzi di beni e servizi e per trovare la tariffa più conveniente. Infatti, se molti sono gli operatori presenti sul mercato, le tariffe lo sono ancora di più. Talvolta, però, le classifiche riportate sulle pagine web dei comparatori di prezzi non sono neutrali: possono, ad esempio, dipendere da versamenti di provvigioni oppure da rapporti commerciali. Conviene pertanto utilizzare sempre i comparatori di prezzi in modo critico e confrontare le offerte su diversi siti oltre che sui siti dei singoli operatori.

Va più sul sicuro chi utilizza un comparatore di prezzi di autorità di vigilanza come il “Il Portale Offerte” sul sito web di ARERA (www.arera.it) per energia e gas oppure “Tuopreventivatore” sul sito web dell’Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni IVASS (www.ivass.it) per assicurazioni auto e scooter. Essi offrono una buona panoramica dei prezzi praticati, anche se il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige intravede anche qui margini di miglioramento. Gli strumenti pubblici di calcolo delle tariffe non dovrebbero essere utilizzati in modo restrittivo, bensì dovrebbero offrire le loro informazioni anche sotto forma di interfacce.

„In pochi clic potete apprendere quale operatore offre la tariffa più interessante o il prezzo migliore per mutuo, assicurazione, rete mobile, hotel o elettricità“. Esattamente con annunci del genere i comparatori di prezzi fanno pubblicità su internet. Nel giro di pochi secondi dovrebbero trovare per voi l’offerta migliore e più conveniente, rappresentata in modo chiaro e – si presume – valutata in modo obiettivo. In tanti non sanno, però, che:

- i motori di ricerca presenti, per le loro comparazioni, non tengono spesso conto di tutti gli operatori e prodotti sul mercato. Quanto bene il mercato sia coperto dai motori di ricerca prezzi varia fortemente da settore a settore;
- i comparatori prezzi mostrano le migliori offerte oppure danno particolare evidenza a talune offerte quando gli operatori pagano per questo servizio;
- filtri preimpostati influiscono sui vostri risultati di ricerca, che pertanto non sempre rispondono alle vostre esigenze personali;
- i motori di ricerca prezzi non forniscono necessariamente le offerte migliori. A volte le offerte sono più care lì di quelle fornite dall’operatore stesso. Talvolta, però, grazie ai comparatori di prezzi si possono trovare prezzi e condizioni contrattuali davvero migliori.

Quanto sono „oggettivi“ i comparatori prezzi?

I siti di comparazione prezzi in internet fungono a volte da intermediari: si limitano cioè a elencare aziende selezionate e incassano una provvigione per ogni contratto mediato e concluso. Le piattaforme, quindi, in parte non sono neutrali, né offrono un servizio

indipendente.

Spesso vengono infatti visualizzate solo le offerte degli operatori con cui il comparatore ha stipulato a tal fine un contratto. Alcuni motori ricercano però offerte e relative tariffe anche in proprio; altri sono persino previsti per legge e conseguentemente obbligati a seguire criteri di imparzialità. Anche i test comparatori delle associazioni di tutela dei consumatori offrono spesso buone panoramiche sul rapporto qualità/prezzo.

I suggerimenti del CRUCU riguardo ai motori di ricerca prezzi: ecco come utilizzare i portali comparatori in modo corretto

1. In linea di principio, siate critici. Siate consapevoli del fatto che i motori di ricerca prezzi talvolta non vi danno una visione d'insieme del mercato. A seconda del settore, non tengono sempre conto di tutti gli operatori. Un esempio positivo è rappresentato dai portali comparatori accreditati, ad es. dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AgCom).
2. Prima di scegliere un'offerta, utilizzate **diversi portali comparatori** per avere un quadro completo di operatori e tariffe. Possono esserci senz'altro delle differenze tra diversi portali. Nella classifica gli stessi potrebbero tenere conto di diverse tariffe di uno stesso operatore.
3. Confrontate offerte, **prezzi e condizioni contrattuali sul sito dell'operatore stesso**. Talvolta può essere più conveniente stipulare un contratto direttamente con l'operatore che non tramite il portale comparatore, (o viceversa). Inoltre potrebbero valere diverse condizioni contrattuali. Guardate anche le **clausole scritte in piccolo degli operatori**. Ad esempio, per sapere, prima della stipula del contratto, quali sono le vostre **possibilità di recesso e reclamo** e le condizioni che regolano il pagamento dei bonus. Verificate inoltre se e a quali condizioni il portale comparatore stesso propone prestazioni come ad es. un bonus.
4. State attenti alle **preimpostazioni dei portali comparatori**. Queste potrebbero portare a una classifica non sempre vantaggiosa per il consumatore e restringere inutilmente i risultati di ricerca.
5. Ad esempio, prestate attenzione al fatto che non vengano mostrate solo tariffe cui gli utenti possono accedere direttamente tramite il portale comparatore.
6. Verificate l'impostazione relativa **all'inclusione dei bonus nel prezzo**. Solo così potrete confrontare gli effettivi costi annuali del servizio.
7. Se scegliete un'offerta più conveniente nel primo anno di contratto (ad esempio grazie a un bonus), dal secondo anno di contratto potrete avere aumenti di prezzo inaspettati.
8. Ricordatevi inoltre che l'azienda vi deve **pagare anche effettivamente il bonus**. In passato delle aziende hanno promesso bonus che non hanno poi più erogato. Per il pagamento dei bonus potete rivolgervi ai portali comparatori solo se questi espressamente lo garantiscono. Confrontate i risultati di ricerca relativi a offerte con bonus anche con quelli relativi a offerte che non li prevedono. In questo modo potrete confrontare meglio le offerte.

Non scambiate i risultati dei motori di ricerca prezzi con **annunci a pagamento**. Verificate sempre se i risultati di ricerca siano corredati da diciture aggiuntive – come “sponsorizzato” o “annuncio” - per lo più solo poco visibili.